

学校编码: 10384  
学 号: 13920121150472

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_  
UDC \_\_\_\_\_

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

龙岩市公务员职业倦怠与离职倾向关系  
研究：岗位属性的调节作用

Research on the Relationship between Career Burnout and  
Turnover Intention of Longyan's Civil Servants: the  
Regulating Effect of Post Attribute

林 谋

指导教师姓名：朱芳芳 副教授

专 业 名 称：行 政 管 理

论文提交日期：2015 年 4 月

论文答辩时间：2015 年 月

学位授予日期：2015 年 月

答辩委员会主席：\_\_\_\_\_  
评 阅 人：\_\_\_\_\_

2015 年 月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于        年        月        日解密，解密后适用上述授权。

（        ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年        月        日

## 摘要

伴随着经济的快速发展、社会竞争的加剧、组织变革的加快，职场中的工作人员承担的压力越来越大，职业倦怠问题正逐步蔓延到各个职业，成为现代社会的一种普遍现象。在学界中，国内外学者通过实证数据研究证明了职业倦怠与离职倾向的正相关关系，即职业倦怠的出现将使雇员出现离职倾向，进而做出离职行为。然而，在中国，公务员因其特殊的岗位属性，在公务员职业倦怠日益突出的情况下，却未出现普遍性的公务员离职现象，这似乎与学界中对于职业倦怠与离职倾向的正相关性存在矛盾。

因此，本文在综述国内外学者关于职业倦怠、离职倾向以及两者之间关系的研究基础上，以岗位属性为切入点，通过问卷与访谈调查研究龙岩市公务员，证明了公务员岗位属性的特殊性，能够对职业倦怠与离职倾向之间的关系起到调节或缓冲作用。

文章共分为六个部分：

第一部分，绪论。主要介绍研究背景，研究思路与方法，相关概念的界定以及阐述本次研究的创新之处与不足。

第二部分，文献综述。主要通过梳理国内外学者对于职业倦怠，离职倾向以及两者之间关系的相关研究，总结其中存在的不足，并提出主要的研究假设。

第三部分，研究设计。通过明确调查目的，提出研究模型，确定调查量表与访谈问卷，并确定本次调查的主要调查对象。

第四部分，龙岩市公务员职业倦怠、离职倾向与岗位认知情况及其关系分析。通过分析调查问卷数据和个案深度访谈数据，了解各主要变量的基本情况，并证明公务员的岗位属性对职业倦怠与离职倾向之间的关系存在调节作用。

第五部分，研究结果分析。主要分析本次调查对象的职业倦怠、离职倾向以及岗位认知情况的现状及原因，明晰职业倦怠与离职倾向的关系不匹配及其危害。

第六部分，政策建议。在研究结果的基础上，根据职业倦怠与离职倾向的不匹配关系，提出有针对性的解决对策，削减公务员职业倦怠水平，引导公务员理性看待岗位属性对该种不匹配关系的调节作用。

**关键词：**公务员岗位属性； 职业倦怠； 离职倾向

## Abstract

With the development of economy, fiercely competitive society and the speeding up of organizational changes, career burnout is gradually spreading to every occupation and becomes a common phenomenon. Most scholars have proved the positive correlation relationship between career burnout and turnover intention with empirical research and found career burnout would induce employee's turnover intention. However, in China, because of the specificity of civil service post, although most civil servants are burnout, they do not tend to resign their jobs, which seems to have a contradiction with scholars' previous conclusion.

Therefore, this article, based on the reviews about career burnout, turnover intention and their relationship, takes post attribute as breakthrough point and has proved that the special attribute of civil service post has regulating effect on the relationship between career burnout and turnover intention through questionnaire and interview research of Longyan's civil servants.

This paper divides into six parts:

The first part is introduction. It illustrates the background, research ideas, methods, correlative concepts and the paper's innovation and deficiency.

The second part is literature review. It introduces the previous studies of career burnout, turnover intention and their relationship, analyzes the deficiency and put forward the main research hypothesis.

The third part is research design. It explains research targets and model, and designs the questionnaire and chooses the object of investigation.

The forth part is the analyses of Longyan's civil servants' career burnout, turnover intention and post attribute. It proved the hypotheses through survey data.

The fifth part is the analyses of the study results. It describes the actualities, causations of major variables and explains the correlative hazards

The sixth part is policy suggestions. It proposes the countermeasures to reduce career burnout and guide civil servants to have rational reflection on the post attribute.

**Key words:** Post Attribute of Civil Servant; Career Burnout; Turnover Intention

# 目 录

一、导论.....	1
(一) 研究背景 .....	1
(二) 研究思路与方法 .....	2
(三) 相关概念界定 .....	4
(四) 创新之处与不足 .....	8
二、文献综述 .....	10
(一) 国内外关于职业倦怠方面的研究 .....	10
(二) 国内外关于离职倾向方面的研究 .....	14
(三) 国内外关于职业倦怠与离职倾向关系的研究 .....	15
三、研究设计 .....	18
(一) 研究目标与内容 .....	18
(二) 研究模型与研究假设 .....	18
(三) 调查问卷的设计 .....	19
(四) 调查对象 .....	24
(五) 调查量表的信度分析 .....	26
四、龙岩市公务员职业倦怠、离职倾向、岗位认知情况及其关系分析..	29
(一) 龙岩市公务员与企业职员职业倦怠情况对比分析 .....	29
(二) 龙岩市公务员与企业职员的离职倾向情况对比分析 .....	32
(三) 龙岩市公务员与企业职员的岗位属性认知情况对比分析 .....	33
(四) 龙岩市公务员与企业职员的职业倦怠水平与离职倾向的相关性分析 ..	35
(五) 龙岩市公务员岗位属性对职业倦怠与离职倾向关系的调节作用分析 ..	36
五、研究结果分析 .....	39
(一) 龙岩市公务员职业倦怠、离职倾向与岗位属性认知的现状分析 ..	39
(二) 职业倦怠与离职倾向关系不匹配源于公务员对岗位属性的认知 ..	43
(三) 龙岩市公务员职业倦怠与离职倾向关系不匹配的危害 .....	44

六、政策建议 .....	46
(一) 龙岩市公务员职业倦怠的削减对策 .....	46
(二) 理性处理公务员岗位属性对职业倦怠与离职倾向关系的调节作用 .....	50
结束语 .....	54
参考文献 .....	55
附录一 .....	60
附录二 .....	63
致谢 .....	65

## CONTENTS

<b>I Introduction.....</b>	<b>1</b>
( I ) Research Background.....	1
( II ) Research Idea and Method .....	2
( III ) Related Concepts.....	4
( IV ) Research Innovation and Deficiency .....	8
<b>II Literature Review .....</b>	<b>10</b>
( I ) Domestic and Overseas Research about Career Burnout.....	10
( II ) Domestic and Overseas Research about Turnover Intention .....	14
( III ) Domestic and Overseas Research about the Relationship between Career Burnout and Turnover Intention .....	15
<b>III Research Design .....</b>	<b>18</b>
( I ) Research Target.....	18
( II ) Research Model and Hypotheses.....	18
( III ) Questionnaire Design.....	19
( IV ) The Objects of Investigation .....	24
( V ) The Reliability Analysis of Questionnaire .....	26
<b>IV The Situation Analysis about Career Burnout, Turnover Intention, Attribute of Longyan's Civil Service Post and their Relationship.....</b>	<b>29</b>
( I ) The Contrastive Analysis about Career Burnout of Civil Servants and Staffers of Longyan.....	29
( II ) The Contrastive Analysis about Turnover Intention of Civil Servants and Staffers of Longyan.....	32
( III ) The Contrastive Analysis about Post Attribute's Cognition of Civil Servants and Staffers of Longyan.....	33
( IV ) The Correlation Analysis of Career Burnout and Turnover Intention .....	35



( V ) The Analysis of Civil Service Posts’ Regulating Effect on the Relationship between Career Burnout and Turnover Intention.....	36
<b>V Conclusion Analysis .....</b>	<b>39</b>
( I ) Status Analysis of Career Burnout, Turnover Intention and Post Attribute’s Cognition of Longyan’s Civil Servants.....	39
( II ) The Mismatch between Career Burnout and Turnover Intention Derived from Post Cognition of Civil Servants .....	43
( III ) The Hazards of the Mismatch between Career Burnout and Turnover Intention.....	44
<b>VI Policy Suggestion .....</b>	<b>46</b>
( I ) The Countermeasures to Reduce Civil Servants’ Career Burnout ....	46
( II ) Rationally Dispose Post Attribute’s Regulating Effect on the Relationship of Career Burnout and Turnover Intention .....	50
<b>Peroration .....</b>	<b>54</b>
<b>References .....</b>	<b>55</b>
<b>Appendix I .....</b>	<b>60</b>
<b>Appendix II .....</b>	<b>63</b>
<b>Acknowledgements .....</b>	<b>65</b>



## 一、导论

### （一）研究背景

随着社会经济的高速发展，各领域内的竞争也日益激烈，职场中的工作人员也更倾向于出现紧张、焦虑、压抑、疲劳，甚至情绪衰竭的状态，进而影响工作效率和组织绩效。人们通常将此状态成为“职业倦怠”。职业倦怠因其潜在的危害性引起社会的高度关注，也成为学界的热点研究议题。

根据学术界学者的实证调查表明，职业倦怠将对个体和组织产生严重的消极影响。对职员个体来说，当职业倦怠达到一定程度时，会使职员产生离职念头，进而出现离职行为。因此，大多数学者将职业倦怠视为离职倾向的重要前因变量，在研究中以医护人员，教师，销售人员等为研究对象，通过对职业倦怠下的情绪衰竭、去人性化和成就感低落三个维度测评，研究表明职业倦怠对离职倾向具有显著正相关性。

然而，职业倦怠的来源主要是与工作相关，学界对职业倦怠与离职倾向的关系研究，普遍热衷于以具体岗位的工作人员为研究对象，却没有透过工作人员去深层次挖掘其背后工作的特殊岗位属性。以不同岗位为研究对象时，职业倦怠是否都能正确预测工作人员的离职倾向，岗位属性是否会对职业倦怠与离职倾向的关系产生一定的作用，都值得进行理论探讨。

中国公务员因其特殊的岗位属性——工作稳定、压力小、时间宽松、福利待遇好、社会认同度高，成为社会趋之若鹜的工作追求，在刚刚结束的 2015 年国家公务员考试中，共有 140.9 万人通过资格审查，实际参考人数约 111.2 万。然而，根据徐培基《公务员心理健康现状研究》研究表明，30%的公务员对自己的工作越来越不感兴趣、40%的公务员认为工作没有多大意义、不低于 50%的公务员时常倦怠。<sup>①</sup>公务员的职业倦怠现象普遍却没有引发大规模的离职行为，这与先前学者的研究结果似乎有所不同，因此，在研究岗位属性对职业倦怠与离职倾向的关系所起的作用过程中，以公务员的岗位属性为研究的切入点，通过实证案例分析公务员对岗位属性的认知情况，明确公务员内心对工作岗位认识的价值判

---

<sup>①</sup> 魏楠. 我国基层公务员职业倦怠原因探析[J]. 南方论刊, 2011(10): 69-71.

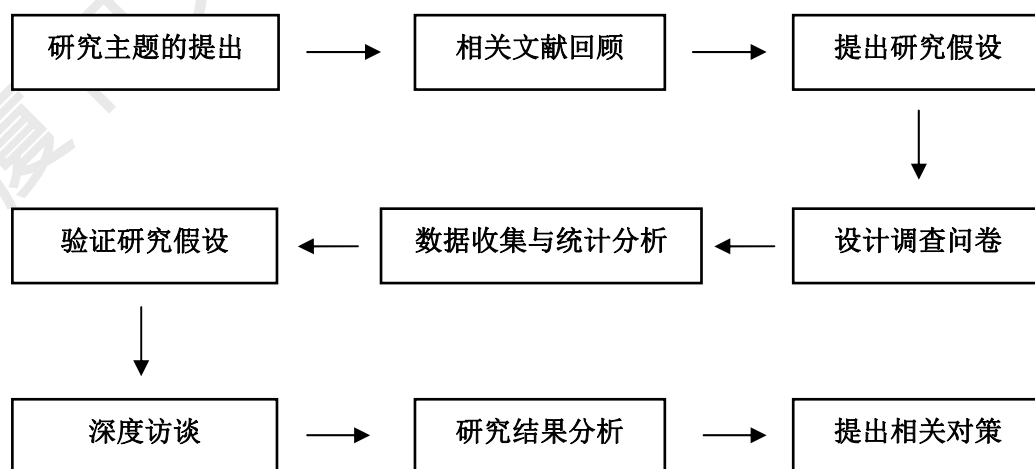
断，深层次分析这种认知情况与价值判断是如何影响职业倦怠与离职倾向之间的关系。因此，从理论意义来看，通过分析公务员岗位属性对于职业倦怠与离职倾向关系的影响作用，能够拓宽学界对于职业倦怠与离职倾向之间关系的研究视角，进而拓展职业倦怠与离职倾向的关系模型。而从实践意义来看，本文以龙岩市公务员为研究对象，通过实证案例分析，在分析调查数据的基础上，了解公务员的特殊岗位属性对工作人员的职业倦怠感和离职念头的影响，挖掘龙岩市公务员职业倦怠、离职倾向和岗位认知的现状及原因，进而有针对性地提出相关建议，期望既能够降低公务员职业倦怠感，促进公务员的身心健康发展，改善公务员队伍精神面貌，提高行政机构的组织绩效；又能够使公务员树立正确的职业价值观，正确选择职业道路，促进各方面人才向社会各个领域流动，实现人尽其才。

## （二）研究思路与方法

### 1. 研究思路

本文以龙岩市公务员为研究对象，从公务员的岗位属性着手，探讨公务员岗位属性对职业倦怠与离职倾向之间关系的影响和作用，分析岗位属性是否对职业倦怠和离职倾向的关系具有调节作用。为了能够明晰公务员岗位属性的特殊性，本次调查还选取 250 名普通企业员工进行对比，从而明确公务员岗位属性如何对工作中的倦怠程度和离职念头产生影响。本文的研究思路如下图：

图 1-1 研究思路图



如图 1-1 所示,在研究主题提出之后,通过梳理、评述国内外学者对于职业倦怠与离职倾向的关系研究的基础上,提出本次研究的研究假设,认为龙岩市公务员虽然出现不同程度的职业倦怠状况,但由于岗位属性的调节作用,使得大多数公务员仍然未表现出离职念头和倾向,并未有重新择业的想法。在此基础上,本次研究通过构建岗位属性对职业倦怠与离职倾向关系模型,综合国内外学者对于职业倦怠与离职倾向的问卷调查表,创新设计岗位属性量表,以期能够通过实证调查数据来验证研究假设。而在数据调查结束之后,通过 SPSS 统计数据处理,了解调查样本的主要情况及各主要变量之间的关系,结合深度访谈反馈数据,对本次研究结果进行分析,并提出与之相对应的政策建议。

## 2. 研究方法

### (1) 文献研究

搜集和梳理国内外相关专著与文献,包括与职业倦怠、具体岗位的职业倦怠研究、离职倾向以及职业倦怠与离职倾向关系等相关的基础理论,通过评述研究成果存在的不足,提出本文的研究目的与研究视角,进而为研究假设的提出做准备。

### (2) 实证研究

由于本文的研究目的是探析中国公务员岗位属性对职业倦怠与离职倾向关系的调节作用,因此,为获得第一手资料,需要通过问卷调查形式,问卷调查的受访者主要来自龙岩市、区和乡镇各个层级的不同部门中,涉及市区政府,公务员局,公安局,国税局,乡镇政府部门等职员共计 250 名。通过调查了解当前龙岩市公务员的职业倦怠、离职倾向以及对自己岗位属性的认知。而为了能够突出公务员岗位的特殊性,调查样本还涉及来自国有企业和私营企业 250 名职员。另外,本次研究为进一步挖掘调查数据,深层次明晰公务员对岗位的价值感知情况对其离职念头的关系,本次研究还通过对不同职位,不同工龄的公务员和企业人员进行深度访谈,进而检验研究中的相关结论以及了解政策建议是否具有可行性和可操作性。

### (3) SPSS 数据分析

本研究的数据分析主要通过 SPSS 统计软件,对回收数据进行描述性统计、信度分析、相关性分析以及调节变量的效应分析。主要探析各主要变量之间是否

存在显著相关性，探析公务员岗位属性是否对职业倦怠、离职倾向关系具有一定的调节或缓冲作用。

### （三）相关概念界定

#### 1. 职业倦怠

职业倦怠（Career Burnout）最早在 1974 年，由美国临床心理学家费登伯格（Freudenberger）首次提出。他将职业倦怠用来描述个体在一定工作环境下，面对过度的工作要求时所体验到的一种负性症状，在工作中表现为身体和情绪的极度衰竭、工作成就感降低等。<sup>①</sup>

在费登伯格对职业倦怠的描述介绍之后，职业倦怠迅速成为社会热议的话题，不同学者也从不同的研究视角对职业倦怠进行了研究，从概念界定上看，学界中主要有静态角度、动态角度和综合角度三种：静态观是从职员在工作过程中所表现出来的精神状态和情感状态进行定义，是对静态的表现进行描述；动态观认为职业倦怠是以负性形式发生改变的动态过程，最终导致职业倦怠的形成和发展；综合观则认为职业倦怠既是静态的状态也是动态的形成过程，同时强调职业倦怠的表现和发展动态。据此，将学界中职业倦怠的主要观点梳理如表 1-1 所示。

国内学者对于职业倦怠的定义与国外学者类似，大多从职业倦怠的心理状态来描述职业倦怠，例如李超平认为，职业倦怠，是指工作者由于无法有效排解工作上的各种持续出现的压力，而产生的一种心理反应，包括情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落。<sup>②</sup>而缪国书等认为职业倦怠，又称职业枯竭，是指个体因受限于外部的环境与资源，受自己的能力、经验、精力以及兴趣等影响，对自己当前从事的工作产生的一种疲倦、缺乏热情，甚至厌倦的亚健康状态。<sup>③</sup>

目前，学界中被广泛接受和最具代表性的是马斯拉奇（Maslach）和杰克逊（Jackson）在 1981 年提出的三维职业倦怠概念，认为职员因不能有效处理工作压力而产生情绪衰竭、去个性化和个人成就感低落在内的综合症状。<sup>④</sup>为了适用于更广泛的职业群体，2001 年马斯拉奇对于职业倦怠的概念进行了修正，认为

<sup>①</sup> Freudenberger HJ. Staff burn-out[J]. Journal of Social Issues, 1974, 30:159-165.

<sup>②</sup> 李超平,时勘. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响[J]. 心理学报, 2003(05): 677-684.

<sup>③</sup> 缪国书,许慧慧. 公务员职业倦怠现象探析——基于双因素理论的视角[J]. 中国行政管理, 2012(05): 61-64.

<sup>④</sup> Maslach C, Jackson S E. The Measurement of Experienced Burnout [J]. Journal of Occupational Behavior, 1981:99-113.

职业倦怠是对工作中持续不断的情绪和人际关系压力的长期反应,包括衰竭、讥诮和无效能感。这一概念不仅强调了职业倦怠感中的压力成分,而且还考虑了由倦怠导致的个体对他人和自己的反应及评价。<sup>①</sup>

本研究认为职业倦怠是指职员在工作中长期的付出,却没有得到积极性反馈,进而造成身体、情感和心灵的耗竭状态。而职业倦怠并非是长期持续性存在,它会受到工作待遇、工作环境和工作内容等因素的影响,在某种意义上说,职业倦怠是一种潜伏存在的情绪,一旦受到某些消极因素的刺激,便会爆发表现出来,相反受到一定积极因素的鼓舞,便隐藏而不显露出来。因此,职业倦怠更倾向与是一种动态平衡的职业心理状态。

表 1-1: 职业倦怠的概念梳理

研究视角	学者	时间	观点
静态观	费登伯格	1974	工作倦怠是服务于他人的员工由于受到高强度、长时间的工作压力,不重视自身需求所引起的疲惫不堪的状态。
	布里尔 (Brill)	1984	工作倦怠是个体工作现状与期望不符所造成的一种情绪不安、生理失调的状态。
	派恩斯和阿伦森 (Pines & Aronson)	1988	工作倦怠是由于长期要求情感付出,得不到回报的状况所导致的一种身体、情感和心灵的耗竭状态。
	李和阿什福思 (Lee & Ashforth)	1993	工作倦怠是专业任职者的知识、技能和资源无法满足工作需求而产生的一种消极的心理状态。
动态观	凯尔米斯 (Chermiss)	1980	工作倦怠是指个人的工作态度和/work行为以消极的形式发生改变的过程。
	尹特斯逊 (Etzion)	1987	工作倦怠是一个缓慢的发展过程,开始时没有征兆,发展中难以察觉,一旦有所突破,个体的身心突然受损,并且无法找到原因。
综合观	马斯拉奇 和杰克逊	1981	个体不能有效面对工作中长期存在的压力而逐渐形成的一种综合症,包括情绪耗竭、人格解体和个人成就感三个方面
	斯考菲力 (Schaufeli)	2001	工作倦怠是一种持续的、负性的的心理状态,其主要表现为耗竭,并且伴有工作效率下降、动机不足、消极态度和行为的形成与发展等特征。

<sup>①</sup> Maslach C, Schaufeli W.B, Leiter M. P. Job Burnout [J]. Annual Review of Psychology, 2001: 397-422.

#### 资料来源:

- 1.Freudenberger HJ. Staff Burn-out [J]. Journal of Social Issues, 1974, 30: 159-165.
- 2.Brill P L, The Need for an Operational Definition of Burnout [J]. Family and Community Health, 1984(6): 12-24.
- 3.Pines A, Aronson E. Career Burnout: Causes and Cures [M]. New York Free Press, 1988: 65-79.
- 4.Lee R T, Ashofrth B E. A Meta-analytic Examination of the Correlates of the Threedimensions of Job Burnout [J]. Journal of Applied Psychology, 1996, 81(2): 123-133.
- 5.Chermis C, Professional Burnout in Human Services [M].Beverly Hills, CA:Sage,1980: 123-142.
- 6.Etzion D. Annual. Vacation: Duration of Relief from Job Stressors and Burnout [J].Anxiety, Stress Coping, 2003,16(2): 213-226.
- 7.Maslach C, Jackson S E, The Measurement of Experienced Burnout [J] Journal of Occupational Behavior, 1981,2(2): 99-115.
- 8.Schaufeli W B, Greenglass E R. Introduction to Special Issue on Burnout and Health [J]. Psychology and Health, 2001, 16: 501-510.

## 2. 离职倾向

离职倾向（Turnover Intention）概念最早由马奇（March）和西蒙（Simon）在《Organizations》一书中提出，他们将离职倾向界定为职员试图离开现在的组织，表现出寻求其他发展机会的意愿或心理状态。<sup>①</sup>自离职倾向概念产生以来，学界对离职倾向的概念呈现两种说法：20 世纪 80 年代以前，学者对离职倾向的概念基本坚持了“意愿说”，这种观点更好的结合了离职倾向的含义，具有较好的说服力。20 世纪 80 年代以后，主流的离职倾向概念在“意愿说”的基础上，更注重描述离职倾向的预测作用。根据已有文献中学者对离职倾向的概念的阐述，将学界对离职倾向的主要概念观点整理得到表 1-2。

国内学者在研究离职倾向的过程中，多数学者引用莫布里（Mobley）对于离职倾向概念的阐述，可能由于离职倾向本身显示的意思已较于明确，因此，国内学者在研究离职倾向的过程中，并未对此概念提出修正或完善，对于离职倾向的阐述集中于“职员在做出离职行为前的念头和倾向”。

综合以上学者的定义，本研究认为离职倾向是实际离职行为发生前的最后一个步骤。离职倾向发生在离职念头的产生、企图寻找其他工作机会和综合评估潜在工作机会之后。离职倾向在这一过程中表现出一种意愿和心理状态，它能够预测离职行为的发生，并非实际行为。因此，离职倾向其实质是在职业过程中表现出的一种意愿和心理状态，是职员因某种原因而产生离开目前工作岗位的意图。

<sup>①</sup> March J G, Simon H A. Organizations [M].New York: Wiley, 1958:16.



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库